

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Robby Nur., Zainul Arifin., Sunarti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 30 No. 1 Januari 2016.
- Akhmad. 2016. Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jenepono. Jurnal Administrasi Publik, Volume 6 No. 2.
- Anggraeni, Tyas Dian. 2014. Menciptakan Sistem Pelayanan Publik yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi dalam Pemberantasan Korupsi. Vol. 2 No. 3. Jurnal Rechts Vinding.
- Anwaruddin, Awang. (2007). Reformasi Pelayanan Publik Melalui Transformasi Social Entrepreneurship. Vol 3 No 2. <http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/111/0>
- Aziz, F. A. (2012). Manajemen Dalam Perspektif Islam. *Cilacap: Pustaka ElBayan*.
- Balathandayutham, P., Dr.R.Sritharan. "A Study On The Influence Of Service Quality On Apartment Satisfaction In Chennai, Tamilnadu". Tahun 2016. Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science, Vol.6, Special Issue.
- Barabashev, Alexei. (2007). *Public Service Reform in Russia, 1991–2006. Volume 67, Issue3 Pages 373-382. Public Administration Review*.
- Barata. Atep Adya.(2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia.
- Caiden, Gerald E. (2004). *The specificity of public service reform. Volume24, Issue 5 Pages 373-383. Journal Administration and Development*.
- Chen, Mu-Chen., Chia-Lin Hsu., Li-Hung Lee. "Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model". Tahun 2019. Int. J. Environ. Res. Public Health, 16, 4091; doi:10.3390/ijerph16214091.
- Chen, Shun-Hsing., Fan-Yun Pai., and Tsu-Ming Yeh. "Using the Importance-Satisfaction Model and Service Quality Performance Matrix to Improve Long-Term Care Service Quality in Taiwan". Tahun 2020. Appl. Sci. 10, 85; doi:10.3390/app10010085.
- Clark, David. (2000). *Public service reform: A comparative west European perspective. Vom 23, Issues 3. West European Politics*.

- Maulidyah, Yunta Fa'audi., Slamet Muchsin., Agus Zainal Abidin. 2019. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantorkelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jurnal Respon Publik* Volume 13, No. 4, Tahun 2019, Hal 61-67.
- Miles., Huberman., Saldana 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications
- Moleong, L. J. (1999). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammadiyah. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. Vol. I, No. 2, Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- O'reilly, Dermot. (2010). *MIKE REED. LEADERISM': AN EVOLUTION OF MANAGERIALISM IN UK PUBLIC SERVICE REFORM*. Volume 88, Issue4 Pages 960-978. *Public Administration*.
- Pantouvakis, Angelos., Nancy Bouranta. "The interrelationship between service features, job satisfaction and customer satisfaction Evidence from the transport sector". Tahun 2013. *The TQM Journal* Vol. 25 No. 2, 2013 pp. 186-201. Emerald Group Publishing Limited 1754-2731 DOI 10.1108/17542731311299618.
- Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto)*. New York: The Free Press.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005a). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005b). *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. In *Pustaka Pelajar: Yogyakarta*.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34.

Sinambela, Lijan Poltak., dkk. (2016). Reformasi pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. PT Bumi Aksara: Jakarta.

Subekti, Dera Sri Mega Putri. 2013. Manajemen Komplain Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr.Iskak Tulungagung. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 01 Nomor 01.

Surjadi. (2010). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung :Refika Aditama.

Taan, Hapsawati. “*The Service Quality of Population Document to Improve Community Satisfaction Index*”. Tahun 2020. Volume 3, Number 2. Asia Pasific Journal of Management and Education.

Tjiptono, F. (1997). Strategy Pemasaran. In *Edisi Kedua, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Andi offset.

_____. (2004). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi

_____. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen*, 4(7).

Wakhid, Ali Abdul. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal TAPIs No.14 Vol.01.

Wassenaar, Anjolize., Elizabeth Kempen., Tertia van Eeden. “*Exploring South African consumers’ attitudes towards game Meat-Utilizing a multi-attribute attitude model*”. Tahun 2019. Int J Consum Stud. 43:437–445.

Widodo, J. (2001). Etika birokrasi dalam pelayanan publik. *Malang: CV. Citra Malang*.

Yusron, Mohammad Yanal (2018) *Reformasi Pelayanan Publik (Studi Pada Kualitas Pelayanan Penenerbitan paspor di Kantor Imigrasi kelas II Jember)*. <http://repository.ub.ac.id/165876/>.

Lain-lain:

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 30 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Distrik Navigasi.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2011 tentang Telekomunikasi Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 7 Tahun 2019 Tentang Pemasangan Dan Pengaktifan Sistem Identifikasi Otomatis Bagi Kapal Yang Berlayar Di Wilayah Perairan Indonesia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No/KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah..

Surat Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP 901/1/6/DJPL/2001 Tanggal 18 Januari 2001 Perihal Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.

Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Nomor KP 904/2/2/DJPL/2001 Tanggal 23 April 2001 Perihal Penunjukan Unit Kerja Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

